

El Indecopi ordena medida cautelar contra aerolínea Latin American Wings (LAW) debido a cancelaciones y reprogramaciones de vuelo que afectaron a más de 2000 pasajeros y le inicia procedimiento administrativo sancionador

Ante los hechos registrados en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, desde el 11 al 20 de febrero último, respecto a las cancelaciones y reprogramaciones de los vuelos de la aerolínea Latin American Wigns (LAW) en la ruta Lima – Santiago de Chile, el Indecopi, a través de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte, inició un procedimiento administrativo sancionador contra dicha empresa y le ordenó cesar el traslado de los pasajeros afectados (vuelos 201 y 203) en aeronaves con pasajes ya vendidos a terceros.

En ese sentido, exhortó a la empresa garantizar el traslado de las personas que adquirieron un boleto aéreo en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018, sin afectar otros vuelos ya programados y, por ende, a los pasajeros que habían adquirido con anterioridad sus pasajes.

Esta situación fue constatada por la Secretaría Técnica, en coordinación con la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto. Adicionalmente, se habría verificado que la aerolínea LAW no contaría con el Libro de Reclamaciones correspondiente, debido a que el utilizando en el aeropuerto no cumpliría con las características establecidas en la normativa vigente.

Los hechos referidos constituirían una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571, toda vez que las aerolíneas tienen como obligación cumplir con el itinerario ofrecido a los pasajeros, debido a que los consumidores suelen programar sus agendas –vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros– basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos a cabalidad

Así como brindar a los pasajeros la seguridad que serán transportados en los vuelos contratados, sin que se afecte sus intereses o las de otros pasajeros. Finalmente están obligadas a contar con un Libro de Reclamaciones conforme a las características establecidas por su Reglamento, a fin que los consumidores registren de forma correcta su queja o reclamo respecto al producto o servicio ofertados.

Procedimiento Administrativo Sancionador

Es importante precisar que este procedimiento sancionador se encuentra actualmente en la etapa de recibir descargos por parte de LAW; la cual deberá sustentar al Indecopi las acciones adoptadas a fin de cumplir con la Medida Cautelar ordenada.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radi
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

Es importante señalar que el incumplimiento de una mandato cautelar ordenado por el Indecopi, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor es considerado una infracción; por lo se puede imponer una multa no menor de 3 UIT. En caso de persistir el incumplimiento la entidad podrá imponer una nueva multa duplicando sucesivamente el monto de la última multa hasta el límite de 200 UIT.

Otro procedimiento sancionador en trámite

Por otro lado, la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte tiene en trámite otro procedimiento administrativo sancionador contra la aerolínea LAW por el incumplimiento del itinerario de veintisiete vuelos durante el año 2017, afectando a un aproximado de 3800 pasajeros. Fue en mérito a la existencia de indicios sobre una presunta infracción a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y no constituyen un prejuzgamiento sobre el resultado del procedimiento ni sobre la responsabilidad de los administrados.

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que “(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

Finalmente, cabe recordar que el Indecopi cuenta con una oficina dentro del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, la misma que funciona las 24 horas del día, durante los 365 días del año, con la finalidad de asistir y proteger a los viajeros. Esta oficina se encuentra ubicada en la zona nacional (frente a la sala de desembarque) y en la zona internacional (parte posterior de la zona de desembarque).

De esta forma, el Indecopi reafirma su compromiso con velar por el buen servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional e internacional.

Lima, 22 de febrero de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

